

## DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Bochari. 2004. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: CV. Alfabeta
- Anggoro, M. Linggar. 2002. *Teori dan Profesi Kehumasan Serta Aplikasinya di Indonesia*. Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Ardianto, Elvinaro. 2008. *Public Relations Praktis*. Bandung: Widya Padjajaran.
- Butterick, Keith. 2013. *Pengantar Public Relations : Teori dan Praktik*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Cutlip, Scott M., Center, Allen H. & Broom, Glen M. 2006. *Effective Public Relations Edisi Ke-Sembilan*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Gaffar, Vanessa. 2007. *Customer Relationship Manangement and Marketing Public Relations*. Bandung : Alfabeta.
- Griffin, Jill, 2002. *Customer Loyalty*. Jakarta : Penerbit Erlangga.
- Griffin, Jill. 2005. *Custom Loyalty*. Jakarta: Erlangga.
- Harris, L. Thomas. 1991. *The Marketers Guide The Public Relations*. New York : Holt, Rinehart and Winston.
- Harris, Thomas L. 1996. *The Marketing Guide To PR*, John Wiley and Sons. Inc: New York.
- Hurriyati, Ratih, 2005. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung : Alfabeta.
- Jefkins, Frank. 2003. *Public Relations Edisi ke 5*. Jakarta: Erlangga.
- K. Yin, Robert. 2002. *Studi Kasus (Desain dan Metode)*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Kasali, Rhenald. 2003. *Manajemen PR Konsep dan Aplikasinya di Indonesia*. Jakarta: PT.Temprint.
- Kotler dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran, Edisi 13*. PT. Indologi.
- Kriyantono, Rahmat. 2008. *PR Writing "Media PR Membangun Citra Perusahaan"*. Jakarta: Kencana Media Group.
- Kusumastuti, Frida. 2002. *Dasar-Dasar Humas*. Jakarta Selatan: Ghalia Indonesia.
- Moleong, Lexy J. 2005. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Penerbit PT Remaja Rosdakarya.

- Nugroho, Wahyu. 2005. *Customer Loyalty : Edisi Revisi*. Jakarta: Erlangga.
- Nugroho, Wahyu. 2005. Loyalitas Konsumen, di akses dari <http://wnugros.com/loyalitas-konsumen.html>.
- Nurjaman, Kadar. 2012. *Komunikasi dan Public Relation*. Bandung : CV Pustaka Setia.
- Pawito. 2007. *Penelitian Komunikasi Kualitatif*. Yogyakarta: Pelangi Aksara.
- Rangkuti, Freddy. 2002. *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Robinette, Scott. 2001. *Emotion Marketing: The Hall Mark Way Of Winning Customer For Life*.
- Ruslan, Rosady. 2001. *Manajemen Humas dan Manajemen Komunikasi : Konsepsi dan Aplikasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Suhandang, Kustadi. 2012. *Study dan Penerapan Public Relations, Pedoman Kerja Perusahaan*. Nuansa Cendekia.
- Sutisna. 2001. *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Tjiptono. 1997. *Marketing Strategic*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Yazid. 2006. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas*. Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
- Zikmund, William G. et.al. 2003. *Customer Relationship Management: Integrating Marketing Strategy and Information Technology*. New Jersey: John Wiley and Sons.